



AJUNTAMENT DE BENISSA

ORDENANÇA SOBRE ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE BENISSA

ÍNDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

CAPÍTOL PRIMER. Objecte, principis generals, drets i deures dels ciutadans.

Article 1. Objecte.

Article 2. Àmbit subjectiu d'aplicació.

Article 3. Àmbit objectiu d'aplicació

Article 4. Principis organitzatius de l'administració electrònica.

Article 5. Principis generals de difusió de la informació administrativa.

Article 6. Principis generals del procediment administratiu electrònic

Article 7. Principis generals relatius foment de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica.

Article 8. Drets dels ciutadans.

Article 9. Deures dels ciutadans en el marc de les relacions administratives establides a través de mitjans electrònics

CAPÍTOL SEGON: Identificació dels ciutadans i presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions.

Article 10. Identificació dels ciutadans.

Article 10 bis. La carpeta ciutadana.

Article 11. Accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica.

Article 12. Presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions.

CAPÍTOL TERCER. La seu electrònica.

Article 13. Les seus electròniques i la seu electrònica general.

CAPÍTOL QUART. El procediment administratiu electrònic

Article 14. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius i la ciutadania.

Article 15. Procediments incorporats a la tramitació electrònica.

Article 16. Actes administratius.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 17. Iniciació del procediment.

Article 18. Actuació per representant

Article 19. Registre de representants per a la tramitació electrònica.

Article 20. Pluralitat d'interessats.

Article 21. Tramitació electrònica dels procediments.

Article 22. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable.

Article 23 Certificats administratius electrònics i transmissió de dades.

Article 24. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper.

Article 25. Documents, certificats i volants electrònics.

Article 26. Finalització del procediment.

Article 27. Pràctica de la notificació per mitjans electrònics.

CAPÍTOL CINQUÉ. Registre electrònic i arxius.

Article 28. Registre electrònic.

Article 29. Escrits i documents susceptibles de registre d'entrada.

Article 30. Arxiu electrònic de documents.

Article 31. Accés als registres i arxius administratius electrònics.

CAPÍTOL SISÉ. Incorporació de tràmits i procediments a la tramitació electrònica.

Article 32. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica.

Article 33. Projecte d'Incorporació.

Article 34. Tramitació del Projecte d'Incorporació.

Article 35. Catàleg de tràmits i procediments.

CAPÍTOL SETÉ. La difusió electrònica de la informació administrativa.

Article 36. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general

Article 37. Informació administrativa.

Article 38. Qualitat i seguretat en la seua electròniques de l'administració municipal.

Article 39. Tauler d'anuncis electrònic.

Article 40. Publicació oficial.



AJUNTAMENT DE BENISSA

CAPÍTOL VUITÉ. De la factura electrònica i el pagament electrònic.

Article 41. Factura electrònica.

Article 42. Pagament electrònic.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Sobre les llengües del procediment.

Segona. Sobre la creació de la Comissió Tècnica d'Administració Electrònica.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals.

Segona. Procediments en vigor.

Tercera. Tauler d'anuncis electrònic.

Quarta. Arxiu electrònic.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Nous tràmits i procediments.

Segona. Adaptació normativa.

Tercera. Entrada en vigor.

ANNEX. TRÀMITS I PROCEDIMENTS DISPONIBLES PER A LA SEUA GESTIÓ PER MITJANS ELECTRÒNICS

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

En els últims anys s'han produït canvis tecnològics molt significatius que han suposat la irrupció de noves tecnologies de la informació i les telecomunicacions.

En l'àmbit de l'Administració pública aquests canvis es veuen reflectits en la necessitat d'incorporar aquestes tecnologies al funcionament quotidià de la mateixa, tant des d'una perspectiva interna com de cara al propi ciutadà que es relaciona amb l'administració pública.



AJUNTAMENT DE BENISSA

El nostre ordenament jurídic ha incorporat a poc a poc preceptes en aquest sentit, així el 45.1 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú conté l'obligació per a les administracions públiques d'impulsar *"l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics"* per al desenvolupament de la seua activitat i exercici de les seues competències.

La Llei 11/2007 de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, reconeix el dret de ciutadans i ciutadanes a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i desenvolupa l'obligació de les administracions públiques d'utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb les previsions d'aquesta Llei, assegurant l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i serveis que gestionen en l'àmbit de les seues competències.

La Llei 3/2010 de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, en la seua exposició de motius assenyala que la present llei es fonamenta en la moderna regulació que realitza el marc constitucional i estatutari en referència a les administracions públiques, a la prestació eficient dels serveis públics i a l'impuls d'una moderna administració electrònica, plenament inclusiva, participativa i accessible per a tots, justificant la seua habilitació en el disposat en la Llei 11/2007, ja citada anteriorment.

A més d'establir el seu Art. 2.1. lletra c. com àmbit d'aplicació les entitats que integren l'administració local de la Comunitat Valenciana, així com a les empreses concessionàries de serveis públics, a les quals els serà també d'aplicació aqueixa llei.

A nivell d'administració local aquesta obligació s'ha arrellegat en l'article 70 bis de la Llei Reguladora de les Bases del Règim Local que estableix l'obligació de les entitats locals *"d'impulsar la utilització interactiva de tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, enquestes i, si escau, consultes ciutadanes."*

L'Ajuntament de Benissa, conscient d'aquestes obligacions i per tal de prestar el millor servei possible als seus ciutadans està procedint a la incorporació paulatina de procediments administratius per via telemàtica, circumstància que precisa d'una adequada regulació jurídica a fi de garantir els drets i deures ciutadans, les garanties de confidencialitat i veracitat de la informació, la protecció de dades, la creació d'un arxiu electrònic, registre d'entrada electrònic, un tauler d'anuncis electrònic i la regulació dels procediments que es tramiten per mitjans electrònics amb totes les garanties legals.



AJUNTAMENT DE BENISSA

L'ordenança també regula l'accés dels ciutadans a informació municipal de lliure consulta i els tràmits necessaris per a la incorporació de procediments per a la seua tramitació per mitjans electrònics.

Finalment s'arreglen en un annex tots aquells procediments que són objecte ja de tramitació telemàtica, annex que d'acord amb els requisits establits en l'ordenança s'anirà completant de forma paulatina.

CAPÍTOL PRIMER. Objecte, principis generals, drets i deures dels ciutadans.

Article 1. Objecte

1. La present ordenança regula l'ús de mitjans electrònics en l'àmbit de l'Ajuntament de Benissa i les entitats vinculades o depenents del mateix a fi de:
 - a) Determinar els principis generals necessaris per al desenvolupament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Ajuntament de Benissa de conformitat amb el disposat en la legislació estatal i autonòmica reguladora de la matèria.
 - b) Establir els drets i deures que regeixen les relacions establides per mitjans electrònics entre els ciutadans i l'administració municipal.
 - c) Regular les condicions i efectes de la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'activitat administrativa i especialment en tramitació dels procediments administratius.

2. A l'efecte d'aquesta ordenança s'entén per mitjà electrònic qualsevol mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permeta produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; incloent qualssevol xarxes de comunicació obertes o restringides com Internet, telefonia fixa i mòbil o altres.

Article 2. Àmbit subjectiu d'aplicació.

1. Aquesta ordenança serà d'aplicació a:



AJUNTAMENT DE BENISSA

- a) Els òrgans administratius que integren l'Ajuntament de Benissa.
 - b) Els organismes autònoms, entitats públiques empresarials i resta d'entitats vinculades o depenents de l'Ajuntament de Benissa en el cas que existiren.
2. A les entitats i societats concessionàries de serveis públics municipals els serà d'aplicació el disposat en aquesta ordenança quan així s'establisca en el títol concessiu o així ho determine el seu òrgan de govern per a les seues relacions amb l'administració municipal i els ciutadans en el marc de la prestació de serveis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives de la seua competència.
 3. L'ordenança serà així mateix d'aplicació als ciutadans, entenent per tals a les persones físiques i jurídiques en les seues relacions amb l'Ajuntament de Benissa i altres entitats i societats establides en el present article.

Article 3. Àmbit objectiu d'aplicació.

1. L'ordenança s'aplica a totes aquelles actuacions que participe l'administració municipal realitzades per mitjans electrònics i concretament:
 - a) Relacions de caràcter jurídic- administratiu entre els ciutadans i l'administració municipal.
 - b) Consulta ciutadana de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguen en poder de l'administració local.
 - c) Realització de tràmits i procediments administratius incorporats per a la seua tramitació electrònica d'acord amb el previst en aquesta ordenança.
 - d) El tractament de la informació obtinguda per l'administració municipal en l'exercici de les seues potestats.
2. Els principis establits en la present ordenança resultaran així mateix d'aplicació a:



AJUNTAMENT DE BENISSA

- a) Les relacions per mitjans electrònics entre l'administració municipal i les altres administracions públiques.
- b) Comunicacions entre els ciutadans i administració municipal no regulades pel dret administratiu.
- c) Comunicacions d'avisos i incidències; presentació de queixes, reclamacions i suggeriments; peticions i altres formes de participació no regulades específicament.

Article 4. Principis organitzatius de l'administració electrònica.

L'organització de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Benissa es fonamenta en els següents principis:

- a) Servei al ciutadà: L'impuls de l'administració electrònica té per fi aproximar l'administració pública al ciutadà, garantint l'accés d'aquest als serveis electrònics municipals.
- b) Simplificació administrativa en els termes establits en la legislació reguladora de l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- c) Impuls de mitjans electrònics.
- d) Neutralitat tecnològica: Les actuacions previstes en la present ordenança es portaran a terme per l'administració amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, sent la pròpia evolució tecnològica la qual determinarà l'ús, a cada moment, de l'instrument tecnològic més adequat.
- e) Interoperabilitat: L'administració municipal garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetlarà perquè els sistemes d'informació utilitzats pella siguen compatibles i es reconeguen amb els dels ciutadans i els d'altres administracions.
- f) Confidencialitat, seguretat i protecció de dades: L'administració municipal de Benissa, de conformitat amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal i altres normes relatives a la confidencialitat de dades dels ciutadans, garanteix la confidencialitat i seguretat de les dades dels



AJUNTAMENT DE BENISSA

ciutadans, i seran objecte de protecció especial les dades de caràcter personal.

g) Publicitat i transparència: En l'ús dels mitjans electrònics es facilitarà la màxima difusió de les actuacions administratives i de quanta informació estiga en els arxius administratius dins dels límits establits en l'ordenament jurídic.

h) Eficàcia, eficiència i economia.

i) Cooperació: L'administració municipal de Benissa podrà establir convenis, acords i contractes amb altres entitats, associacions i col·legis professionals per a facilitar l'accés dels seus associats als serveis de l'administració electrònica municipal.

j) Participació: L'administració municipal de Benissa promourà l'ús dels mitjans electrònics en l'exercici dels drets de participació ciutadana, especialment el dret de petició, els drets d'audiència i informació pública, la iniciativa ciutadana, les consultes i la presentació de reclamacions, queixes i suggeriments, considerant en tot cas els principis de bona fe i d'utilització responsable.

Article 5. Principis generals de difusió de la informació administrativa.

La difusió per mitjans electrònics de la informació administrativa d'interès general i de la informació que l'administració municipal està obligada a fer pública es portarà a terme de conformitat amb els següents principis:

a) Principi d'accessibilitat i ús

L'administració municipal de Benissa garanteix l'accés a la informació administrativa mitjançant l'ús de sistemes senzills que permeten obtenir la informació de manera ràpida, segura i comprensible.

Així mateix, l'administració municipal posarà a la disposició dels ciutadans discapacitats o amb especials dificultats els mitjans necessaris perquè puguin accedir a la informació administrativa a través de mitjans electrònics, seguint els criteris i estàndards generalment reconeguts.

b) Principi de completitud i exactitud de la informació que publique l'administració municipal.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Es garanteix, en l'accés a la informació per mitjans electrònics, l'obtenció de documents amb el contingut exacte i fidel a l'original. La disponibilitat de la informació en format electrònic s'entendrà sense perjudici de l'atenció personalitzada en les oficines públiques o per altres mitjans tradicionals.

c) Principi d'actualització.

L'administració municipal mantindrà actualitzada la informació administrativa que siga accessible a través de canals electrònics. En les publicacions electròniques constaran les dates d'actualització.

d) Principi de consulta oberta.

Es garanteix l'accés a la informació administrativa que, de conformitat amb les disposicions legals siga d'accés general, sense exigir cap classe d'identificació prèvia.

Article 6. Principis generals del procediment administratiu electrònic

La realització electrònica de tràmits administratius està informada pels següents principis generals:

a) Principi de no discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics. L'ús dels mitjans electrònics no podrà resultar discriminatori per als ciutadans en les seues relacions amb l'administració municipal. En aquest sentit, els sistemes de comunicació electrònica amb l'administració només es podran configurar com obligatoris i exclusius en aquells casos que una norma amb rang legal així ho establisca, en les relacions interadministratives, en les relacions juridicotributàries i en les relacions de subjecció especial, de conformitat amb la normativa aplicable.

b) Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius. S'establiran sistemes i procediments de traçabilitat que permeten a la ciutadania conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics, l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i documents administratius, sense perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

c) Principi d'intermodalitat de mitjans. Un procediment iniciat per un mitjà es podrà continuar per altre diferent, sempre que s'assegure la integritat i



AJUNTAMENT DE BENISSA

seguretat jurídica del conjunt del procediment. Els tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica es podran portar a terme pels canals i mitjans electrònics que s'hagen determinat en el procés d'incorporació, d'acord amb el previst en la present ordenança.

Article 7. Principis generals relatius foment de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica.

La cooperació interadministrativa entre l'Ajuntament de Benissa en matèria d'administració electrònica estarà informada pels següents principis generals:

a . Principi de cooperació i col·laboració interadministratives. L'Ajuntament impulsarà la signatura, amb la resta de les administracions públiques tots aquells convenis i acords que siguin necessaris per a fer possibles les previsions d'aquesta ordenança, i en particular, aquells que tinguen per objecte la fixació d'estàndards tècnics i l'establiment de mecanismes per a intercanviar i compartir informació, dades, processos i aplicacions.

b. Principis d'accés i disponibilitat limitada. L'administració municipal de Benissa facilitarà l'accés de les altres administracions públiques a les dades relatives als interessats que estiguen en el seu poder i es troben en suport electrònic, especificant les condicions, protocols i criteris funcionals o tècnics necessaris per a accedir a aquestes dades amb les màximes garanties de seguretat i integritat i disponibilitat de conformitat amb el dispostat en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

La disponibilitat de tals dades es limitarà estrictament a aquells que són requerits a la ciutadania per les restants administracions per a la tramitació i resolució dels procediments i actuacions de la seua competència d'acord amb el previst en la legislació bàsica de règim jurídic de les administracions públiques. L'accés a aquestes dades estarà condicionat en el cas de dades de caràcter personal que es compte amb el consentiment dels interessats en els termes de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal o altra normativa aplicable. Aquest consentiment podrà emetre's i recaptar-se per mitjans electrònics.

Article 8. Drets dels ciutadans.

1. En el marc de la utilització de l'administració electrònica municipal, els ciutadans tenen els següents drets:



AJUNTAMENT DE BENISSA

a . Dirigir-se a l'administració municipal a través de mitjans electrònics, per a l'exercici dels drets dels ciutadans previstos en la normativa de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú i normativa vigent en matèria de règim local, així com per a obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions, oposar-se a les resolucions i actes administratius, i, en general, exercir els drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat.

b. A exigir de l'administració municipal que es dirigisca a ells a través d'aquests mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.

c. A no presentar dades i documents que es troben en poder de l'administració municipal

d. A obtenir còpies dels documents pertanyents a procediments en els quals tinguen la condició d'interessat.

i. A gaudir de continguts electrònics de qualitat, accessibles, transparents i comprensibles.

f. A accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.

g. A accedir a l'administració electrònica independentment de les eines tecnològiques utilitzades, de les disminucions físiques, sensorials o psíquiques.

h. A participar en els processos de millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, i a rebre resposta a les peticions i consultes formulades.

i. A la confidencialitat i protecció de les seues dades de caràcter personal de conformitat amb la normativa aplicable.

j. A la privadesa i seguretat de les seues comunicacions amb l'administració municipal i d'aquelles comunicacions que pugua fer l'Ajuntament en les quals consten les dades dels ciutadans.



AJUNTAMENT DE BENISSA

k. A conèixer per mitjans electrònics l'estat de tramitació dels procediments que siguin interessats, excepte en els supòsits que la normativa d'aplicació establisca restriccions a l'accés a la informació sobre aquells.

2. A la conservació en format electrònic per l'administració municipal dels documents electrònics que formen part d'un expedient.

Article 9. Deures dels ciutadans en el marc de les relacions administratives establides a través de mitjans electrònics

1. En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat, l'actuació dels ciutadans ha d'estar presidida pels següents deures:

a . Utilitzar els serveis i procediments de l'administració electrònica d'acord amb el principi de bona fe.

b. Facilitar a l'administració municipal, en l'àmbit de l'administració electrònica, informació veraç, completa, precisa i adequada a les finalitats per a les quals se sol·licita.

c . Identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal, quan aquestes així ho requerisquen.

d . Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal.

e . Respectar el dret a la privadesa, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.

CAPÍTOL SEGON: Identificació dels ciutadans i presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions.

Article 10. Identificació dels ciutadans.

1. La identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania en les relacions amb l'administració municipal de Benissa es podrà produir a través de la signatura electrònica reconeguda, llevat que una norma específica anyada requisits addicionals



AJUNTAMENT DE BENISSA

per a la identificació i l'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes.

2. L'Ajuntament de Benissa, directament o a través de convenis, acords o contractes amb altres entitats, podrà subministrar els mecanismes d'identificació i acreditació de la voluntat als ciutadans que ho sol·liciten, després d'haver comprovat la seua identitat de manera específica.
3. En les seues relacions amb l'administració municipal de Benissa les persones físiques, podran, en tot cas i amb caràcter universal, utilitzar els sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat electrònic, de conformitat amb la normativa reguladora del mateix.
4. A través d'una targeta ciutadana emesa pel propi Ajuntament i la regulació del qual venja determinada en el seu propi reglament i al que expressament es remet la present ordenança.

Article 10 bis. La carpeta ciutadana.

1. La *Carpeta Ciutadana* de la seu electrònica és el mitjà virtual de comunicació personal amb l'administració municipal. L'accés a la *Carpeta Ciutadana* s'efectuarà autenticant la personalitat per mitjà del DNI electrònic o d'algun dels sistemes de signatura electrònica de l'article 8.2, reconeguts en la seu electrònica.

2. A través de la *Carpeta Ciutadana* les persones físiques, així com els seus representants registrats, titulars d'interessos legítims en les actuacions de l'administració municipal, podran utilitzar sistemes i processos telemàtics per a:

a) Accedir a la informació particular d'aqueixa persona, registrada en les bases de dades de l'administració municipal.

b) Accedir de forma personalitzada a informació de caràcter general de la mateixa.

c) Realitzar operacions i/o tràmits administratius de serveis que progressivament l'administració municipal vaja incorporant a la *Carpeta Ciutadana*.

3. Amb l'accés a la *Carpeta Ciutadana* s'entendrà que la persona usuària accepta de forma expressa, plena i sense reserves, el contingut de totes i cadascuna de les normes i condicions d'ús publicades en la seu electrònica en el moment de l'accés.

4. A través de la *Carpeta Ciutadana* l'òrgan que tramita el procediment posarà a disposició de la persona interessada la informació sobre el mateix, llevat que la normativa aplicable establisca restriccions a aquesta informació.



AJUNTAMENT DE BENISSA

5. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment comprendrà la relació dels actes de tràmit realitzats, el seu contingut, la data en la qual van ser dictats, la fase en la qual es troba el procediment i l'òrgan o unitat responsable.

Article 11. Accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica.

1. Serà de lliure accés per als ciutadans, sense necessitat d'identificació, la següent informació:

- a . Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interès general.
- b. Consultes de disposicions generals i informació normativa.
- c . Informació inclosa en el tauler d'anuncis electrònic.
- d . Publicacions oficials de l'Ajuntament de Benissa.
- e. Expedients sotmesos a informació pública.
- f. Altra informació d'accés general.

Sense perjudici de l'establert en el paràgraf anterior, l'administració municipal podrà, per a la millora dels serveis municipals o a efectes estadístics, sol·licitar a la ciutadania, dades que no tinguen caràcter personal.

2. Els ciutadans, en els termes establerts en la normativa aplicable a les administracions públiques podran consultar lliurement els documents electrònics emmagatzemats per l'Ajuntament que facen referència a procediments finalitzats en la data de la consulta. Per a garantir l'exercici cuidat i no abusiu del dret de consulta descrit, serà necessari que els ciutadans s'identifiquen a través dels mitjans electrònics que determine l'Ajuntament i que permeten deixar constància de la identitat del sol·licitant i de la informació sol·licitada.

3. L'accés als documents de caràcter nominatiu, als documents que continguin dades relatives a la intimitat de les persones i als expedients no finalitzats queda reservat a les persones que acrediten les condicions previstes



AJUNTAMENT DE BENISSA

per la legislació sobre règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta siga exercit pels ciutadans que es troben legalment habilitats per a això, els serveis municipals exigiran la seua identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur, entre els especificats en aquesta Ordenança.

4 . El dret d'accés no podrà portar-se a terme en els expedients que així s'establisquen en la legislació de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú. L'accés a arxius i documents que de conformitat amb la normativa aplicable es regisca per disposicions específiques quedarà reservat a aquelles persones que acrediten les condicions exigides per la legislació vigent en cada cas.

Article 12. Presentació d'escrius, sol·licituds i comunicacions.

1. Els escrits i documents electrònics que presenten els ciutadans hauran d'incorporar el mecanisme d'identificació i acreditació de la voluntat del ciutadà que en cada cas es definisca.

2 . L'administració municipal, una vegada presentat l'escrit o document electrònic, podrà requerir la subsanació de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat previstos en aquesta ordenança.

CAPÍTOL TERCER. La seu electrònica.

Article 13. Les seus electròniques i la seu electrònica general.

1. Les seus electròniques són totes aquelles adreces electròniques disponibles per a la ciutadania a través de xarxes de telecomunicacions la titularitat de les quals, gestió i administració correspon a un òrgan, àrea, entitat administrativa o organisme públic de l'Ajuntament de Benissa en l'exercici de les seues competències.

2. L'Ajuntament de Benissa i els diferents organismes públics del mateix vetllaran per la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis als quals puga accedir-se a través de cada seu electrònica.

3. Les seus electròniques s'establiran, previ informe dels serveis municipals competents, a sol·licitud de l'òrgan, unitat o organisme interessat, amb subjecció als principis de publicitat, responsabilitat,



AJUNTAMENT DE BENISSA

qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat. Es garantirà, en tot cas, la identificació del titular de la seu, així com la disponibilitat de mitjans per a la formulació de suggeriments i queixes.

4. Quan resulte necessari, s'habilitaran en les diferents seus electròniques sistemes que permeten l'establiment de comunicacions segures.

5. La publicació, en les seus electròniques que siguin titularitat de l'Ajuntament de Benissa i dels seus organismes públics, d'informacions, serveis i transaccions respectarà els principis d'accessibilitat i usabilitat d'acord amb les normes establides referent a això, estàndards oberts i, si escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat per la ciutadania.

6. En l'Ajuntament de Benissa es mantindrà un registre actualitzat de seus electròniques, característiques, condicions d'ús i titular de les mateixes.

7. S'estableix com seu electrònica general de l'administració municipal el punt d'accés electrònic general www.benissa.gob.es. En aquesta seu, es posarà a la disposició de la ciutadania la relació de serveis i la manera d'accés als mateixos, havent de mantenir-se coordinat amb els restants punts d'accés electrònic de l'administració municipal i els seus organismes públics, cap als quals existirà un enllaç directe.

8. De conformitat amb el disposat en la disposició addicional segona de la present ordenança, la seu electrònica general estarà disponible en valencià i castellà, podent incloure's informacions en altres idiomes quan això es considere d'interès general.

9. Els Serveis Generals de l'Ajuntament de Benissa es responsabilitzaran de la seu electrònica general de l'administració municipal, i a ells correspondrà la seua gestió i administració, sense perjudici de les competències que, pel que fa al seu contingut, pogueren posseir altres Àrees i Serveis municipals.

CAPÍTOL QUART. El procediment administratiu electrònic

Article 14. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius i la ciutadania.

1. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la seua competència en l'actuació administrativa per mitjans electrònics, l'Ajuntament de Benissa podrà determinar els supòsits d'utilització dels següents sistemes de signatura electrònica:



AJUNTAMENT DE BENISSA

- a) Segell electrònic de l'Ajuntament basat en certificat electrònic que reunisca els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

- b) Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament, òrgan del mateix i si escau a la persona signant del document.

Els certificats electrònics indicats inclouran el nombre d'identificació fiscal i la denominació corresponent i contindran la identitat de la persona titular en el cas de segell electrònic d'òrgans administratius.

El segell electrònic, incloent les característiques dels certificats electrònics i les persones prestadores que els expedeixen, serà públic i accessible per mitjans electrònics, a més s'adoptaran les mesures adequades per a facilitar la verificació del segell electrònic.

2. La identificació i autenticació de l'exercici de les seues competències per part dels empleats públics de l'administració municipal de Benissa es portarà a terme mitjançant signatura electrònica reconeguda podent utilitzar-se la signatura electrònica basada en el document nacional d'identitat a l'efecte d'aquest article.

Tal identificació o autenticació podrà ser vàlidament realitzada per funcionaris públics, prèviament facultats per a això pel secretari general de l'Ajuntament, mitjançant l'ús del sistema de signatura electrònica del que estiguen dotats. Per a això, el ciutadà haurà d'identificar-se i prestar consentiment exprés, havent de quedar constància d'això per als casos de discrepància o litigi.

3. L'Ajuntament mantindrà actualitzat un registre de funcionaris habilitats per a la identificació o autenticació del ciutadà.

Article 15. Procediments incorporats a la tramitació electrònica.

1 . L'Ajuntament de Benissa incorporarà progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica d'acord amb el previst en la present ordenança.

2 . Per mitjà dels tràmits i procediments esmentats en l'apartat anterior, es podrà demanar informació, realitzar consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, emetre i rebre factures, realitzar pagaments, oposar-se a les resolucions i actes administratius i, en general, exercir els drets i les facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 16. Actes administratius.

1. Els actes administratius dictats en l'àmbit de l'administració municipal de Benissa podran emetre's de forma automatitzada, amb ple emplene dels requisits establits en la normativa aplicable a les administracions públiques i els amatents en la present ordenança.

2. Les previsions contingudes en aquest article no seran d'aplicació a les comunicacions que es produïsqen al marge dels procediments administratius.

3. Els documents emesos per particulars en les seues relacions per mitjans electrònics amb l'administració municipal de Benissa tindran validesa sempre que quede acreditada la seua autenticitat, integritat i conservació.

Article 17. Iniciació del procediment.

1. En les condicions establides en aquesta ordenança, els procediments administratius incorporats a la tramitació electrònica es podran iniciar a través de mitjans electrònics a instància de part, mitjançant la presentació de sol·licitud en el registre electrònic regulat en aquesta ordenança.

a) Les sol·licituds esmentades en l'apartat anterior hauran de contenir la signatura electrònica reconeguda de l'interessat o qualsevol altre mecanisme d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans reconegut per una norma específica d'acord amb el disposat en l'article 10 d'aquesta ordenança.

Article 18. Actuació per representant

1. Els ciutadans en les seues relacions per mitjans electrònics amb l'administració municipal de Benissa podran actuar per mitjà de representant o apoderat d'acord amb el previst en la normativa general de procediment administratiu. En tot cas, la validesa de les actuacions realitzades per representació o apoderament estarà subjecta a l'acreditació de la mateixa.

2. El procediment d'acreditació de la representació quan es realitzen actuacions per mitjans electrònics es podrà portar a terme a través de qualsevol dels següents procediments:



AJUNTAMENT DE BENISSA

- a. Mitjançant la presentació d'apoderaments en suport electrònic.
 - b. Mitjançant els certificats de signatura electrònica que incloguen la relació de representació i que siguin acceptats per l'Ajuntament de Benissa conforme al que s'estableix en aquesta ordenança.
 - c. Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en els registres de l'administració municipal o d'altres administracions o entitats amb les quals l'Ajuntament de Benissa haja signat l'oportú conveni de col·laboració.
3. Les persones físiques que pretenguin actuar davant l'Ajuntament de Benissa en nom i representació d'altres persones físiques o jurídiques, acreditaran la representació pels següents mitjans:
- a) Document públic o privat amb signatura notarialment legitimada, quan la persona representada siga una persona jurídica o una persona física incapacitada judicialment (representació legal)
 - b) Per la compareixença personal de la persona representada i del representant, davant l'òrgan administratiu competent que es determine, quan la persona representada siga una persona física amb capacitat d'obrar plena (representació voluntària)
4. L'administració municipal podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquesta representació.

Article 19 . Registre de representants per a la tramitació electrònica

1. L'Ajuntament de Benissa comptarà amb un Registre de representants per a la tramitació electrònica, que arrebplegarà totes les inscripcions vàlidament formulades per part dels interessats.
2. L'òrgan competent aprovarà un model normalitzat per a la sol·licitud d'alta, modificació o baixa del Registre de representacions per a la tramitació electrònica, l'ompliment del qual serà requisit imprescindible per a la inscripció de la representació en el citat registre, i que arrebplegarà el termini de durada de la inscripció de la representació i l'abast de la mateixa.
3. Les sol·licituds d'alta, modificació o baixa del Registre de Representacions per a la Tramitació Electrònica es resoldran expressament per l'Ajuntament de Benissa en el termini de tres mesos,



AJUNTAMENT DE BENISSA

entenent-se estimades en cas de no recaure resolució expressa en aquest termini.

Article 20 . Pluralitat d'interessats

Quan en una sol·licitud telemàtica hi haja més d'un interessat, aquesta haurà de ser signada electrònicament per tots ells, i les actuacions es realitzaran amb qui s'haja assenyalat expressament o, en defecte d'això, amb l'interessat que aparega com primer signant.

Article 21. Tramitació electrònica dels procediments.

1 . Els programes, aplicacions i sistemes informàtics que en cada cas s'aproven per a la realització per mitjans electrònics dels tràmits administratius hauran de garantir el control de temps i terminis, la constància de la data i hora i la identificació de les persones responsables de les actuacions i respectar l'ordre de tramitació dels expedients.

2. En els procediments administratius tramitats electrònicament l'administració municipal de Benissa garanteix que els drets d'audiència i informació pública als interessats es puguen exercir a través de mitjans electrònics.

3 . L'interessat podrà sol·licitar i obtenir informació sobre l'estat de la tramitació dels procediments en els quals forma part, informació que haurà de contenir la fase del procediment en la qual es troba l'interessat i els òrgans encarregats de la seua tramitació i resolució.

Article 22. Presentació d'al·legacions, documents i declaració responsable.

1. Els interessats en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics podran en qualsevol moment anterior a la proposta de resolució formulara al·legacions per via telemàtica que hauran de ser tingudes en compte en la forma que s'estableix en la normativa general de procediment administratiu. La presentació d'aquestes al·legacions haurà de contenir la totalitat dels requisits d'identificació, seguretat i integritat contemplats en la present ordenança i altra normativa que fóra d'aplicació.

2. No serà necessari aportar documents que es troben en poder de l'administració municipal o d'altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament de Benissa haja signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.



AJUNTAMENT DE BENISSA

3. L'Ajuntament de Benissa promourà la paulatina substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de l'interessat indicativa de la concurrència d'aquests requisits i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'administració.

Article 23. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades.

1. L'Ajuntament de Benissa promourà l'eliminació paulatina dels certificats emesos en format de paper que seran substituïts per certificats electrònics o transmissions de dades. Dites certificades i transmissions de dades s'ajustaran a les prescripcions establides en la normativa vigent en matèria de protecció de dades, procediment administratiu i al disposat en la present ordenança.

2. Els certificats administratius electrònics produiran idèntics efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'aquests es podrà imprimir en suport paper i la signatura manuscrita serà substituïda per un codi de verificació generat electrònicament, que permetrà comprovar la seua autenticitat accedint electrònicament als arxius de l'òrgan emissor.

a . L'Ajuntament emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder, a petició dels ciutadans.

b. Els ciutadans, en substitució dels certificats en paper, podran presentar a l'administració municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o bé mitjançant la còpia electrònica del certificat en paper.

3. L'Ajuntament de Benissa promourà la signatura de convenis amb les entitats públiques o privades tant emissores com receptores de certificats o documents administratius, per a simplificar l'obtenció, la transmissió i, si escau, la convalidació de documents o certificats electrònics per transmissions de dades.

4. L'aportació de certificats que preveuen les normes reguladores dels procediments administratius es podrà realitzar a través de certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia, d'acord amb les següents normes:

a) En el marc d'un procediment administratiu, l'administració municipal de Benissa, com responsable del tràmit, podrà sol·licitar electrònicament la transmissió de dades en poder d'unes altres



AJUNTAMENT DE BENISSA

administracions sempre que siguin necessàries per a l'exercici de les seues competències.

b) Per a la substitució d'un certificat en paper per la transmissió de les dades corresponents, la persona titular d'aquests ha d'haver consentit expressament la realització de la transmissió, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal, excepte en els casos previstos en una norma amb rang de llei. Si no prestara el seu consentiment, l'interessat o la interessada haurà de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.

c) En la sol·licitud de transmissió de dades efectuada per part de l'administració municipal de Benissa s'hauran d'identificar als titulars de l'òrgan sol·licitant, les dades requerides, la finalitat per a la qual es requereixen havent de deixar constància de la petició i de la recepció de dades en l'òrgan receptor. En la sol·licitud haurà de constar que es disposa del consentiment exprés de les persones titulars afectades, de la manera prevista en l'apartat anterior, llevat que aquest consentiment no siga necessari, en virtut d'una norma amb rang de llei.

d) Per a garantir la identitat de l'Administració peticionària i la de l'Administració emissora, així com la integritat, autenticitat i confidencialitat de les dades transmeses, tant la petició com la transmissió de dades hauran d'anar acompanyades de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

Article 24. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper.

1. La compulsa electrònica de documents electrònics i en suport paper es realitzarà mitjançant un procediment de digitalització segur, que incloga la signatura electrònica reconeguda del personal al servei de l'administració municipal que haja realitzat la compulsa i que garantisca la seguretat i la integritat de la còpia. Els documents compulsats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques als efectes previstos en la legislació de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú.

2. L'administració municipal podrà obtenir imatges electròniques dels documents privats aportats pels ciutadans, amb la seua mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garantisquen la seua autenticitat, integritat i la conservació del document imatge, del que es deixarà



AJUNTAMENT DE BENISSA

constància. Aquesta obtenció podrà realitzar-se de forma automatitzada, mitjançant el corresponent segell electrònic.

3. La incorporació de documents en suport paper als tràmits i procediments administratius que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica es realitzarà mitjançant la compulsa electrònica d'aquests documents.

4. Els documents compulsats electrònicament seran vàlids tant en el procediment concret per al qual s'ha realitzat la compulsa com per a qualsevol altre procediment tramitat per l'administració municipal.

5. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramite totalment en suport electrònic, es procedirà, per part de l'òrgan competent, a la reproducció en suport paper de les sol·licituds, mitjançant compulsa per a continuar amb la tramitació de l'expedient.

6. Els documents electrònics es podran traslladar a còpies en suport paper mitjançant procediments automatitzats. Les còpies realitzades en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i signats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques sempre que incloguen la impressió d'un codi generat electrònicament o altres sistemes de verificació que permeten contrastar la seua autenticitat mitjançant l'accés als arxius electrònics de l'administració municipal.

Article 25. Documents, certificats i volants electrònics

1. L'administració municipal podran emetre vàlidament per mitjans electrònics documents, certificats i volants electrònics, sempre que aquells incorporen les signatures electròniques necessàries a les quals es refereix la present ordenança.

2. Els procediments per a l'emissió d'aquest tipus de documents, certificats i volants electrònics hauran de ser establits conforme al disposat en la present ordenança. En qualsevol cas, en els documents electrònics emesos pels òrgans en l'àmbit d'aplicació d'aquesta ordenança es garantirà que la signatura electrònica només puga ser utilitzada pels signataris degudament autoritzats en raó de les seues competències o funcions.

3. Aquests documents administratius inclouran referència temporal, que es garantirà a través de mitjans electrònics -segellat de temps proporcionat per una de les entitats proveïdores dels sistemes de signatura electrònica-



AJUNTAMENT DE BENISSA

quan la naturalesa del document així ho requerisca, el que es podrà acreditar en qualsevol moment mitjançant el codi segur de verificació.

Article 26. Finalització del procediment.

1. L'acte o resolució que pose fi a un procediment tramitat electrònicament haurà d'identificar a l'òrgan competent per a resoldre, complir els requisits formals previstos en la legislació sobre procediment administratiu comú, i anar acompanyat de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent per a dictar l'acte o resolució.

2. El trasllat de documents electrònics, inclosos els quals han de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes dels òrgans de govern municipals mentre aquests no estiguen en suport electrònic, es farà d'acord amb el procediment de compulsa electrònica previst en l'article 24.

Article 27. Pràctica de la notificació per mitjans electrònics

1. L'administració municipal podrà practicar la notificació per mitjans telemàtics sempre que els interessats, posseïdors de signatura electrònica reconeguda, hagen manifestat l'acceptació del sistema; bé per haver indicat el mitjà telemàtic com preferent per a la recepció de notificacions en la seua sol·licitud, escrit o comunicació, o bé per haver consentit expressament la seua utilització, sense perjudici del disposat en aquesta ordenança per a l'obligatorietat de les comunicacions mitjançant mitjans electrònics.

2. Els titulars d'un certificat de signatura electrònica reconeguda que accedisquen, mitjançant la seua identificació i autenticació d'acord al disposat en aquesta ordenança, al portal municipal d'administració electrònica per a la realització de qualsevol tramitació, disposaran de la seua pròpia bústia en la web personal, que tindrà vigència indefinida. Aquesta bústia de la web personal quedarà inhabilitada, únicament als efectes de la pràctica de notificacions telemàtiques, en els supòsits en els quals el titular sol·licite expressament la seua revocació o modificació, en els casos de defunció de la persona física o extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial ordene el contrari o pel transcurs de tres anys sense que s'utilitze aquell per a la pràctica de les notificacions, supòsit aquest últim en el qual li serà comunicat a l'interessat perquè pugui expressar el seu interès per mantenir el sistema actiu.

3. La notificació telemàtica s'entendrà practicada amb caràcter general legal en el moment que es produísca l'accés al contingut de la notificació en la bústia de la web personal, prèvia incorporació de la signatura electrònica de l'interessat. Per a això, l'Ajuntament de Benissa haurà informat anteriorment l'interessat, pels mitjans auxiliars que s'establisquen, de l'existència d'una



AJUNTAMENT DE BENISSA

notificació en la bústia de la web personal, procurant, en tot cas, la utilització de les noves tecnologies (NTIC's) per a facilitar al màxim la comunicació amb l'interessat.

El sistema de notificació acreditarà les dates i les hores que es produísca:

- a) El dipòsit de la notificació en la bústia de la web personal de l'interessat.

En el cas que, després del dipòsit de la notificació en la bústia de la web personal, hagen transcorregut deu dies naturals sense accedir al contingut de la mateixa, aquesta s'enviarà per correu a través del procediment ordinari, d'acord amb l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, llevat que d'ofici o a instàncies de l'interessat es comprove la impossibilitat tècnica o material de l'accés a la seua bústia de la web personal.

- b) L'accés al contingut de la notificació.

Després de l'accés al contingut de la notificació i una vegada generat el segellat de temps (data i hora), com si d'un justificant de recepció es tractara, començaran a computar-se els terminis legals que la notificació dispose.

En el cas que l'acte que es pretén notificar comporte aparellada la necessitat de realització d'un pagament per part de l'administrat, i una vegada que aquest, prèvia incorporació de la signatura electrònica, haja accedit al contingut de la corresponent liquidació tributària en la seua bústia de la web personal, s'entendrà notificat aquest acte des de l'execució del citat pagament.

- c) Qualsevol causa tècnica que impossibilita alguna de les circumstàncies anteriors.

4. Durant la tramitació dels procediments, l'interessat podrà requerir a l'òrgan corresponent que les notificacions successives no es practiquen per mitjans electrònics, en aquest cas s'haurà d'usar qualsevol altre mitjà admès per l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sense perjudici del disposat en aquesta ordenança per a l'obligatorietat de les comunicacions mitjançant mitjans electrònics.



AJUNTAMENT DE BENISSA

CAPÍTOL CINQUÉ. Registre electrònic i arxius.

Article 28. Registre electrònic.

1. Es crea el Registre Electrònic de l'Ajuntament de Benissa

2. El Registre Electrònic s'integrarà amb caràcter general en el Registre General de la corporació i tindrà caràcter voluntari per als ciutadans, excepte quan una norma amb rang de llei establisca el contrari o les normes reguladores de futurs procediments administratius electrònics establisquen l'obligatorietat de presentar per aquest mitjà escrits, sol·licituds i comunicacions a l'administració.

3. L'accés al Registre Electrònic podrà portar-se a terme durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Un sistema de consignació electrònica acreditarà la data d'entrada i eixida dels escrits, sol·licituds i comunicacions. A l'efecte del còmput de terminis, la recepció d'escrits en un dia inhàbil s'entendrà efectuada en el primer dia hàbil següent. El Registre Electrònic es regirà per la data i l'hora oficials que hauran de constar en la pàgina d'accés al Registre Electrònic.

4. La presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions en el Registre Electrònic tindrà els mateixos efectes que la presentació en qualsevol altre registre habilitat establert en la normativa general de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú.

5. El Registre Electrònic emetrà automàticament un justificant de la recepció dels documents presentats en el qual es donarà constància del seient d'entrada que s'assigne al document. En cas de no recepció per part del registre electrònic de la documentació presentada el sol·licitant haurà de ser advertit d'aquesta circumstància o, si escau, rebre un missatge d'indicació d'error o deficiència de la transmissió implica que no s'ha produït la recepció, havent de realitzar la presentació en altre moment o utilitzant altres mitjans.

6. No obstant això l'establert anteriorment quan l'Ajuntament de ... preveja que el Registre Electrònic no podrà estar operatiu haurà d'informar d'aquesta circumstància als usuaris.

7. L'Ajuntament de Benissa aprovarà el Reglament del Registre que regularà, desenvoluparà i ampliarà el contingut de la present ordenança en aqueixa matèria.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 29. Escrits i documents susceptibles de registre d'entrada

1. Són susceptibles de registre d'entrada en el Registre Electrònic les sol·licituds, escrits i comunicacions en les quals quede correctament identificat tant el remitent com la persona, òrgan, procediment o unitat administrativa de l'Ajuntament a la qual es dirigeix, en el marc de la legislació general del procediment administratiu.

2. Quan l'interessat haja d'adjuntar determinada documentació per a la tramitació de la seua sol·licitud o escrit, aquesta podrà aportar-se en suport electrònic quan es tracte de documents signats electrònicament per la pròpia persona interessada o per tercers que vinguen autenticats a través de la signatura electrònica reconeguda.

En cas contrari, aquesta documentació haurà de presentar-se en el termini màxim de deu dies hàbils en suport paper original o còpia compulsada del document per qualsevol dels mitjans admissibles en dret, en qualsevol de les oficines de registre de l'Ajuntament i en els altres llocs que estableix la normativa general de procediment administratiu, indicant el nombre de registre d'entrada assignat a la sol·licitud a la qual s'adjunta aquesta documentació. La falta de presentació comportarà l'aplicació del règim general de subsanació de sol·licituds.

Article 30. Arxiu electrònic de documents.

1. L'administració municipal podrà arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produïsquen en l'exercici de les seues funcions, de manera que es complisquen els termes previstos en la normativa de procediment administratiu comú i normativa autonòmica valenciana en matèria d'arxius

La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es farà de conformitat amb el procediment de compulsa previst en aquesta ordenança.

2. L'arxiu de documents electrònics es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió documental quant al quadre de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.

3. Els mitjans o suports que s'emmagatzemen els documents electrònics disposaran de les mesures de seguretat que garantisquen la integritat, l'autenticitat i la conservació dels documents arxivats, i en particular la identificació de les persones usuàries i el control d'accés.

4. L'Ajuntament de Benissa podrà establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que es complisquen les garanties previstes en aquest article.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 31. Accés als registres i arxius administratius electrònics.

L'accés als documents emmagatzemats en mitjans electrònics es regirà per les previsions d'aquesta ordenança relatives a l'accés a la informació i pels principis i normes aplicables a la protecció de la confidencialitat i privadesa de dades, així com pel dispostat per l'òrgan municipal encarregat de l'avaluació i l'accés als documents.

CAPÍTOL SISÈ. Incorporació de tràmits i procediments a la tramitació electrònica.

Article 32. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica.

1. La incorporació de procediments i tràmits per a la seua gestió electrònica per part de l'Ajuntament de Benissa es portarà a terme amb respecte total de les garanties i procediments administratius establits en la normativa general de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, tenint en compte els objectius de simplificació administrativa.

2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió de procediments, processos i serveis anirà precedida sempre d'una anàlisi de redisseny funcional i simplificació del procediment de conformitat amb els criteris establits en la normativa sobre accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

3 . Les característiques dels procediments i tràmits que s'incorporen a l'administració electrònica s'hauran de definir sobre la base del corresponent projecte d'incorporació, d'acord amb el previst en els articles següents.

4. Les previsions contingudes en aquest capítol també seran d'aplicació als següents supòsits:

a . Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagen incorporat a la tramitació per via electrònica.

b. Al règim de funcionament dels instruments i serveis específics de l'administració electrònica.

c. A la signatura de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'administració electrònica.



AJUNTAMENT DE BENISSA

d. Als procediments de comunicació i de relació amb altres administracions públiques.

Article 33. Projecte d'Incorporació.

Per a la inclusió d'un tràmit o procediment per a la seua gestió per via electrònica serà requisit imprescindible l'aprovació d'un Projecte d'Incorporació que haurà de contenir:

- a) Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- b) Memòria justificativa de la incorporació.
- c) Identificació dels canals electrònics habilitats per a la realització del tràmit.
- d) Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania per a cadascun dels tràmits que s'incorporen.
- i) Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran per a cadascun dels tràmits i procediments que s'incorporen.
- f) Mesures de protecció de dades de caràcter personal i de valoració dels riscos.
- g) Informe sobre la gestió de la informació i el cycle de vida de la documentació, que incloga les garanties i necessitats de conservació i la seua disponibilitat.

Article 34. Tramitació del Projecte d'Incorporació.

1. Correspondrà als serveis tècnics municipals la redacció dels Projectes d'Incorporació. Per a l'elaboració del projecte podran subscriure's convenis de col·laboració amb altres administracions públiques a fi de recaptar el suport tècnic de les mateixes.

2. Redactat el projecte, haurà de ser sotmès a informe de la secretaria general de l'Ajuntament.



AJUNTAMENT DE BENISSA

3. Emès l'informe citat, l'expedient serà remès a l'Ajuntament per a la seua aprovació i inclusió en el catàleg de tràmits i procediments.

Article 35. Catàleg de tràmits i procediments.

Aprovada la incorporació d'un tràmit o d'un procediment per a la seua tramitació per via electrònica, s'inclourà, als efectes informatius, en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament, publicat en la seua electrònica de l'administració municipal.

CAPÍTOL SETÈ La difusió electrònica de la informació administrativa.

Article 36. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general

1. L'administració municipal facilitarà per mitjans electrònics, com a mínim a través de la seua electrònica de l'administració municipal, informació sobre:

- a. La seua organització i les seues competències.
- b. Els serveis que tinga encomanats o assumits.
- c. Els procediments administratius que tramiten per mitjans electrònics, amb indicació dels requisits essencials i dels terminis de resolució i notificació, així com del sentit del silenci.
- d. Les dades de localització, com són l'adreça postal, el nombre de telèfon i l'adreça de correu electrònic.

2. Es podrà difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació que es considere d'interès general per als ciutadans.

3. En la informació facilitada es farà constar la data d'actualització de la mateixa

4. La incorporació de continguts a la informació administrativa accessible per mitjans electrònics es realitzarà d'acord amb els principis establits en aquesta ordenança.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 37. Informació administrativa.

L'administració municipal facilitarà a través de mitjans electrònics tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'haja de fer pública, i s'especificarà en tots els casos l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats. Sense perjudici d'afegir altres informacions l'administració municipal farà pública la següent informació:

- a . Els acords dels òrgans de govern.
- b. Les ordenances i reglaments municipals.
- c. El pressupost municipal.
- d. El registre municipal de solars i edificis a rehabilitar
- e. El contingut actualitzat dels instruments d'ordenació urbanística en vigor i de qualsevol acte de tramitació que siga rellevant per a la seua aprovació o alteració.
- f. Els anuncis d'informació pública.
- g. Els procediments de contractació administrativa.
- h. Els procediments de concessió de subvencions.
- i. Els procediments de selecció de personal.
- j. Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.
- k. Butlletí d'informació municipal.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Article 38. Qualitat i seguretat en les seus electròniques de l'administració municipal.

1. Els serveis de les seus electròniques de l'administració municipal estaran operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es preveja que la seu electrònica o alguns dels seus serveis poden no estar operatius, s'informarà d'això amb antelació suficient als usuaris indicant quins són els mitjans alternatius de consulta disponibles.

2 . Es garantirà la seguretat de les seus electròniques de les entitats incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta ordenança, per a garantir l'autenticitat i integritat de la informació exposada.

3. Les seus electròniques de l'administració municipal compliran els estàndards d'accessibilitat i qualitat recomanats per a les administracions públiques, i en particular es garantirà que els serveis, informacions, tràmits i procediments objecte d'aquesta ordenança siguin accessibles des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.

4. L'administració municipal de Benissa no es fa responsable de la informació que es puga obtenir a través de fonts externes que no depenguen d'elles, ni tampoc de les opinions que puguen expressar, a través de les pàgines web municipals, les persones no vinculades a les entitats i organismes integrants de la mateixa.

Article 39. Tauler d'anuncis electrònic.

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària s'hagen de publicar mitjançant edictes en el tauler d'anuncis, es completarà amb la seua publicació en la seu electrònica de l'Ajuntament. L'accés al tauló d'edictes electrònic serà lliure.

2. El tauló d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garantisquen l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del seu contingut. A l'efecte del còmput dels terminis que corresponga, s'establirà el mecanisme que garantisca la constatació de la data i hora de publicació dels edictes.

2. El tauló d'edictes electrònic estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la seu electrònica de l'administració municipal. Quan per raons tècniques es preveja que el tauló d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'informar d'això a les usuàries i usuaris amb antelació



AJUNTAMENT DE BENISSA

suficient, indicant quins són els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguen disponibles.

Article 40. Publicació oficial.

La difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics no substitueix la publicitat de les disposicions normatives i els actes que han de ser publicats en un butlletí oficial, conforme a l'ordenament jurídic.

La difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics pot complementar la publicitat realitzada en butlletins oficials en suport paper, en aquells supòsits que, per les limitacions d'aquest mitjà, no siga obligatori publicar el contingut complet de les disposicions o actes objecte de publicació.

CAPÍTOL HUITÉ.- De la factura electrònica i el pagament electrònic.

Article 41. Factura electrònica

1. L'administració municipal i els seus organismes públics admetran, en la mesura que les seues possibilitats ho permeten, la presentació, per mitjans electrònics, de factures emeses per tercers respecte de serveis que els hagen estat prestats, quan els conste l'autenticitat de l'emissor i del document i complisca les altres condicions establides per la normativa corresponent. Si no constara la veracitat de l'emissor o del document, requeriran la mateixa a l'emissor perquè l'acredite pels mitjans que l'administració estime oportuns.

2. Sense perjudici del previst en l'article 28.1 de la present ordenança, l'administració municipal podrà establir l'obligatorietat de presentació de factures en format electrònic, en els casos que oportunament es determinen en els manuals de procediment que s'aproven en l'Ajuntament.

3. L'administració municipal procedirà al pagament de les quantitats reflectides emprant preferentment procediments administratius per mitjans electrònics.

Article 42. Pagament electrònic

1. L'administració municipal i els seus organismes públics habilitaran sistemes electrònics de pagament que permeten a la ciutadania l'ingrés de tributs, sancions, multes, recàrrecs o altres quantitats degudes a aquelles, prèvia liquidació en els casos necessaris.



AJUNTAMENT DE BENISSA

2. Per al compliment del disposat en el punt anterior, l'administració municipal podrà valdre's de passarel·les de pagament electrònic habilitades per altres administracions públiques, que permeten intercanviar dades *on-line* amb determinades entitats financeres de forma segura i confidencial, incorporant amb això el pagament *on line* en qualsevol punt d'una tramitació telemàtica.

3. Els sistemes de pagament electrònic que s'habiliten emetran el corresponent imprès justificatiu del pagament realitzat.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

La seu electrònica de l'Ajuntament de Benissa garanteix l'accés als seus continguts i serveis en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

Mitjançant acord de la Junta de Govern Local, es constituirà en l'Ajuntament de Benissa una Comissió Tècnica d'Administració Electrònica, que estarà formada per responsables de les àrees competents en la matèria. La seua funció serà la de promoure, planificar i coordinar la implantació efectiva de l'administració electrònica.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Incorporació de tràmits i procediments actuals.

Els tràmits i procediments disponibles actualment per a la tramitació per via electrònica i que es relacionen en l'annex d'aquesta ordenança, es consideraran incorporats a la tramitació electrònica i s'hauran d'incloure en el catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament de Benissa des del moment d'entrada en vigor d'aquesta ordenança.

Segona. Procediments en vigor.

Aquesta ordenança no s'aplicarà als procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor.



AJUNTAMENT DE BENISSA

Tercera. Tauler d'anuncis electrònic.

El tauler d'anuncis regulat en la present ordenança serà posat en funcionament com a màxim en el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la mateixa.

Quarta. Arxiu electrònic.

En el termini d'un any des de l'entrada en vigor de l'ordenança haurà d'existir almenys una proposta sobre l'engegada, organització i funcionament de l'arxiu electrònic previst en aquesta ordenança.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Nous tràmits i procediments.

A partir de l'entrada en vigor d'aquesta ordenança, qualsevol regulació que s'efectue de nous procediments i tràmits administratius, o modificació dels existents, haurà de preveure la possibilitat de la seua tramitació per mitjans electrònics i s'ajustarà a les condicions i requisits previstos en aquesta ordenança. La seua regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst en aquesta ordenança.

Segona. Adaptació normativa.

L'Ajuntament de Benissa es compromet a adaptar la normativa municipal al disposat en aquesta ordenança.

Tercera. Entrada en vigor.

La present ordenança entrarà en vigor a partir de l'endemà al de la seua publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província i tauler d'edictes.

ANNEX. TRÀMITS I PROCEDIMENTS DISPONIBLES PER A LA SEUA GESTIÓ PER MITJANS ELECTRÒNICS

BOP definitiu núm. 45 de data 07 de març de 2011.